

都会康悦专属服务手册

一. 服务说明

感谢您选择中美联泰大都会人寿保险有限公司（以下简称“我司”或“我们”）的**都会康悦健康保险产品**（以下简称“**保险合同**”或“**本合同**”）。根据您目前在我司享有该保险产品的情况，我司特别向本保险合同保险单上所登载的**被保险人本人**（以下简称“**您**”）提供一份尊贵的**健康管理服务**（以下简称“**本服务**”），但若您未购买上述产品或未在保险费约定支付日成功缴纳保费，则无法享受本服务。

本服务由我司委托国内健康服务供应商（以下简称“**服务商**”）为您协调和提供，**不额外收取费用**，除非相关服务说明中已明确该服务属于**自购、自费或超出标准的服务**，详情请仔细阅读本服务手册。

二. 重要释义

2.1. 增值服务有效期：以下简称“**服务有效期**”，本服务的有效期自本合同生效日起的第一个自然日生效，其中止、复效、终止的时间均与本合同约定同步，**在发生本服务手册所列的无法享受本服务的情形或本合同处于中止或终止等非有效状态下，被保险人不能享受本服务。**

2.2. 增值服务等待期：服务有效期开始或每一次保险合同复效起的30个自然日为服务等待期（以下简称“**服务等待期**”），**服务等待期内不享受本服务**。服务等待期结束后，您可根据本服务中各项健康增值服务的具体要求，按服务流程申请使用本服务。

2.3. 增值服务次数：在服务有效期内（服务等待期除外），您可享受本服务中各项健康增值服务项目中的相应服务次数见第四点约定，**所有服务次数仅限在服务有效期内使用，不可转让，过期不予追溯**。若您作为本产品多份保险合同的被保险人，您所享有的增值服务次数不能累计。

2.4. 指定疾病：本服务中涉及的保险合同约定的疾病（以下简称“**指定疾病**”），是指您所持的我司《都会康悦终身重大疾病保险》以及《附加都会康悦轻症疾病保险》合同条款中约定的疾病，具体定义以《都会康悦终身重大疾病保险》以及《附加都会康悦轻症疾病保险》合同条款为准。**如果您或您的亲属在服务等待期届满前罹患指定疾病，将无法享受本服务。**

2.5. 服务商：本服务由挂号网（杭州）科技有限公司为您提供。

2.6. 亲属共享服务：本服务中的部分项目可与亲属共享，您作为被保险人与您的指定亲属共享服务次数。

2.6.1 亲属：即被保险人的父母、配偶、子女，且年龄在保单生效日之时，不可超过 65 周岁。亲属在整个保单有效期内仅可指定 2 名，亲属一经指定不可更换。

2.6.2 亲属共享服务的服务等待期：从服务期开始或每一次保险合同复效后，被保险人亲自致电服务专线指定亲属开始起的30个自然日为服务等待期，服务等待期内不可享受亲属共享服务。

2.6.3 亲属申请流程：被保险人需亲自致电服务专线指定亲属，服务商会为您记录亲属的相关信息，包括但不限于亲属姓名，证件信息，亲属关系，出生日期等。

三. 服务专线

全国健康服务专线：**95169038**（以下简称“服务专线”）

四. 一站式健康管理服务介绍

4.1. 电话医生

在服务等待期届满次日起，若您需要，可通过拨打服务专线获得多种健康医疗咨询服务，包括对家庭常见意外伤害及急性病症提供处理建议等。

【电话医生服务时间】

7*24小时（法定春节假期除外）

【服务内容】

- 1) 电话医生服务次数：不限次数。
- 2) 通过电话的方式与医生进行一对一交流，为您提供健康信息、就医、治疗和康复指导等咨询服务。

【服务流程】

- 1) 您拨打服务专线提出咨询需求；
- 2) 服务商健康专员协助核实您的身份；
- 3) 服务商健康专员明确您的健康咨询需求，初步分诊；
- 4) 服务商健康专员转接至对应科室电话医生；
- 5) 对应科室电话医生解答您的健康咨询问题；
- 6) 您的问题解决，电话医生服务结束。服务完成后，服务商将对本次服务满意度进行调查回访。

【注意事项】

- 1) 电话医生的咨询内容和建议仅供您参考，不能取代医学诊断或处方，不能作为诊断治疗依据。
- 2) 电话医生咨询仅提供健康咨询及建议，不可被视为电话诊疗或120急救服务，亦不能被解释为要求任何接受咨询的被保险人或其亲属施行或放弃任何医疗行为，实际疾病诊断及治疗请选在相关医疗机构进行。
- 3) 电话医生服务内容不包括精神类疾病或心理咨询。

4.2. 图文问诊

【服务内容】

在服务等待期届满次日起，根据需要，您可通过图文问诊服务，在线向医生咨询健康疾病相关问题，图文问诊目前可支持文字及图片在线交流。

【在线服务时间】

9:00-21:00（法定假期除外）

工作时间段外及非工作日发起的咨询，将在下一个工作日予以回复。

【服务流程】

- 1) 请您登录“大都会人寿官微” — “都会服务” — “个险微客服” — “增值服务” — “产品专属增值服务” — “图文问诊”。
- 2) 请您在线提供想咨询的问题及相关疾病资料的图片或扫描件，图文问诊医生将会在30分钟内响应，您可以向图文问诊医生进行在线咨询，当图文问诊医生在全部解答了您的疑问后，如果您不在24小时内提出新的咨询内容，则本次图文问诊在超过24小时后自动结束。服务完成后，服务商将对本次服务满意度进行调查回访。

【注意事项】

- 1) 图文问诊的咨询内容和建议仅供您参考，不能取代医学诊断或处方，不能作为诊断治疗依据。
- 2) 图文问诊仅提供健康咨询及建议，不可被视为在线诊疗或120急救服务，亦不能被解释为要求任何接受咨询的被保险人施行或放弃任何医疗行为，实际疾病诊断及治疗请选在相关医疗机构进行。
- 3) 图文问诊不包括精神和心理类疾病咨询。

4.3. 专家或特需门诊预约协调

在服务等待期届满次日起，若需要，您可致电服务专线提出专家或特需门诊预约协调申请，服务商健康专员会快速了解病情，向您收集个人基本信息、病历、医学影像文件和病理切片等具体资料，根据个人情况和病情需要，推荐并预约最合适的合作医院和专家并安排号源，使您得到专家专业而细心的治疗。

【服务时间】

8:00-20:00（法定春节假期除外）

【服务内容】

- 1) 在服务等待期届满次日起，当您或您的亲属经专科医生首次确诊罹患指定疾病，您或您的亲属可致电服务专线提出专家或特需门诊预约申请，服务商健康专员会快速了解病情，向您或您的亲属收集个人基本信息、病历、医学影像文件等具体医疗资料，根据个人情况和病情需要，在服务商国内网络医院列表中（见附录一）协调安排最合适的医院门诊服务，使您或您的亲属得到专家专业而细心的治疗。

服务次数：保单有效期内1次。

2) 在服务等待期届满次日起，**您无需经专科医生判断为首次确诊罹患指定疾病**，即可致电服务专线提出专家或特需门诊预约申请，服务商健康专员会快速了解病情，向您收集个人基本信息、病历、医学影像文件等具体医疗资料，根据个人情况和病情需要，在服务商国内网络医院列表中（见附录一）协调安排最合适的医院门诊服务，使您得到专家专业而细心的治疗。**本项服务不可亲属共享。**

服务次数：保单有效期内1次。

【服务流程】

- 1) 您需提前至少7个工作日拨打服务专线提出专家或特需门诊预约需求；
- 2) 服务商健康专员了解您的疾病情况及需求，确认您的基本信息和身份，核实您申请指定疾病是否在服务范围内；
- 3) 3个工作日内，服务商健康专员将根据您的情况选择合适的医院及专家疾病并与您电话确认；
- 4) 就诊当天，请您携带预约服务时登记的有效证件，按时前往医院进行取号就诊；
- 5) 专家或特需门诊预约服务结束。服务完成后，服务商将对本次服务满意度进行调查回访。

【注意事项】

- 1) 您在申请本项服务时可能会需要以邮件或者快递的方式提供二甲以上医院确诊患有指定疾病的病历资料。
- 2) 我司及服务商对医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，不负有任何责任。
- 3) 如由于就诊专家停诊、出差、出国等特殊情况导致服务不能按时提供，我司及服务商免责。

对于专家或特需门诊预约服务，服务商将尽可能为您安排您所要求的医疗机构和医生级别。但因客观原因无法预约成功时服务商将为您建议同等级合适的医疗机构及医生，在取得您的同意后为您安排预约。您指定的医院须设有专家或特需门诊科室。

- 4) 不接受专家点名预约，如您指定专家级别，则不可指定门诊号源（门诊号源指普通门诊号源、专家号源和特需号源）。
- 5) 本项服务不适用于产科、急诊科、口腔美容科室、生殖中心、检查类及医技类服务协调，如超声诊断科，影像科等。口腔美容主要是指**牙齿美容**，通常是指通过口腔技术手段，修整牙齿排列不齐、牙齿形态异常、牙齿色泽异常，达到牙齿美容效果的治疗过程。口腔美容有多种方法，如**牙齿美白法**、**树脂贴面**、**瓷贴面**、**烤瓷牙**、**正畸**等。生殖是特指试管婴儿、冻卵、捐精等行为。
- 6) 您申请本项服务后如因故需临时取消或改约，应在服务商尚未通知您就诊医院、专家和就诊时间等信息前拨打服务专线进行取消服务或变更服务时间。**如遇到以下情形则本项服务视为已使用：**

- a. 因您个人原因未提前致电取消或变更服务；
- b. 服务商已经预约成功并通知到您就诊医院、专家和就诊时间等信息后，您再取消或变更本项

服务的。

c. 因您自身原因造成服务商服务无法正常提供。

7) 部分地区的部分医院在就诊时可能需要您提供相关证件原件，如由于您不愿意提供相关证件造成就诊失败的，相应责任将由您自行承担。

8) 部分医院要求您在医院平台个人账号上进行面部识别或输入临时密码等，需要您积极配合以便能快速预约。如您不愿意配合令供应商无法协调门诊，相应责任将由您自行承担。

9) 退号：如您不能按时就医则需提前一个工作日且于14:00前致电服务专线退号。由于您自身原因不能按时就医且未按时退号成功的，将被医院记为爽约。累计一定次数后（一般为三次，不同医院或平台会有不同规定），您可能会被医院或官方预约平台记为黑名单，从而影响您正常就医。

4.4. 住院预约协调

在服务等待期届满次日起，当您或您的亲属经专科医生首次确诊罹患指定疾病，可由您本人致电服务专线获取住院协调服务。服务商健康专员将尽可能根据您的指定疾病及对医院和床位的要求，在国内合作医疗网络（见附录一）中为您或您的指定亲属提供住院预约协调服务，减少就医的盲目性和等待时间。

【服务时间】

8:00-20:00(法定春节假期除外)

【服务内容】

住院预约协调服务次数：保单有效期内1次。

当您或您的亲属在服务等待期届满后，经专科医生首次确诊罹患指定疾病，若希望获得服务商国内医疗服务网络内的住院预约协调服务，可以通过拨打服务专线申请该项服务。

【服务流程】

- 1) 致电服务商的健康服务专线进行服务申请；
- 2) 服务商健康专员将确认疾病是否在服务范围内，并了解相关病情信息（包括初步诊断，是否有入院通知单等）：

若无服务商国内网络医院（附录一）入院通知单，按以下流程提供服务：

- a. 服务商提供国内网络医院内 2-3 家三甲医院供您选择。
- b. 3 个工作日内，依据您或您的指定亲属选定的医院，服务商为您或您的指定亲属提供门诊预约服务，该服务将占用本手册服务项目内“专家或特需门诊预约协调”服务使用次数。
- c. 就诊前 1 日，服务商健康专员致电您或您的指定亲属确认就诊当日陪诊服务的等候地点，时间等细节。

- d. 就诊当日，导医专员在约定地点等候您或您的指定亲属提供陪诊服务；您或您的指定亲属须携带相关身份证件前往医院指定地点挂号就诊。
- e. 就诊后，如主诊专家开具入院通知单，8-10 个工作日内服务商为您或您的指定亲属协调住院。
- f. 入院前 1 日，服务商健康专员致电您或您的指定亲属确认入院当日的地点，时间等细节。
- g. 入院当日，您或您的指定亲属须携带相关身份证件前往医院指定地点办理入院手续。

若有服务商国内网络医院（附录一）入院通知单，按以下流程提供服务：

- a. 8-10 个工作日内，服务商为您或您的指定亲属协调住院。
- b. 入院前 1 日，服务商健康专员致电您或您的指定亲属确认入院当日的地点，时间等细节。
- c. 入院当日，您或您的指定亲属须携带相关身份证件前往医院指定地点办理入院手续。

3) 服务完成后，服务商将对本次服务满意度进行调查回访。

【注意事项】

- 1) 您或您的指定亲属在申请本项服务时需邮件或者快递的方式提供二甲以上医院确诊患有指定疾病的病历资料。
- 2) 如由于您或您的指定亲属患有传染性疾病而致综合性三甲医院不能收治入院，我司及服务商不负有任何责任。
- 3) 我司及服务商对医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，不负有任何责任。
- 4) 如经门诊主诊医生判断您或您的指定亲属无入院或手术指征，服务商无法提供本项服务。
- 5) 本项服务不可指定床位、专家级别。
- 6) 如您或您的指定亲属要求医院的床位紧张，服务商可为您或您的指定亲属调剂至同级别三甲医院提供本项服务。
- 7) 您或您的指定亲属入院后与医院产生的医疗问题或纠纷，我司及服务商不再予以协调并不负有任何责任。
- 8) 您或您的指定亲属要求住院的医院如遇以下任一情形，将按照无入院通知单的情况进行安排：
 - a. 未开具入院通知单；
 - b. 开具的入院通知单非您要求入院的医院；
 - c. 要求入院的医院不在服务商网络医院内。
- 9) 如您或您的指定亲属没有入院通知单，且本手册服务项目内“专家或特需门诊预约”服务之前已经单独使用，则服务商无法提供本项服务。
- 10) 您或您的指定亲属申请住院、手术协调服务后如因故需临时取消或改约，应在服务商尚未通知您或您的指定亲属就诊医院、专家和就诊时间等信息前拨打服务专线取消服务或变更服务时间。如遇到以下情形则此次服务视为已使用：

- a. 因您或您的指定亲属个人原因未提前致电取消或变更服务；
- b. 服务商已经预约成功并通知到您或您的指定亲属就诊医院、专家和就诊时间等信息后，您或您的指定亲属再取消或变更该服务的；
- c. 因您自身原因造成服务商服务无法正常提供。

11) 因您或您的指定亲属不能提供或提供了错误的相关资料(例如服务商或医院所需各种身份证明、费用、病史资料等)而导致服务无法提供或发生延误、偏差的,相应责任由您或您的指定亲属自行承担。

12) 部分地区的部分医院在入院或就诊时可能需要您或您的指定亲属提供相关证件原件,如由于您或您的指定亲属不愿意提供相关证件令服务商无法进行陪诊,相应责任将由您或您的指定亲属自行承担。

13) 服务中包含的陪诊服务不可单独使用。

4.5. 手术预约协调

在服务等待期届满次日起,若您或您的亲属经专科医生首次确诊罹患指定疾病时需要进行手术治疗,可由您本人拨打服务商的服务专线获取手术预约协调,服务商健康专员将尽可能根据您或您的指定亲属对医院和医生级别的要求,服务商国内医疗服务网络(见附录一)中为您或您的指定亲属提供手术预约协调,以减少就医的盲目性和等待时间。服务商将为您或您的指定亲属提供 2-3 家国内医疗合作网络内的医院,并与您或您的指定亲属协调选定一家心仪的医院进行手术。

【服务时间】

8:00-20:00(法定春节假期除外)

【服务内容】

手术预约协调次数: 保单有效期内1次。

当您或您的亲属在服务等待期届满后,经专科医生首次确诊罹患指定疾病,若希望获得服务商国内医疗服务网络内的手术预约协调,可以通过拨打服务专线申请该项服务。

【服务流程】

- 1) 致电服务商的服务专线要求服务;
- 2) 服务商健康专员确认您或您的指定亲属疾病是否在服务范围内,并了解您或您的指定亲属相关病情信息(包括初步诊断,是否有入院等):

若无服务商国内网络医院(附录一)入院通知单,按以下流程提供服务:

- a. 服务商提供国内网络医院内 2-3 家三甲医院供您或您的指定亲属选择;
- b. 2-3 个工作日内,依据您或您的指定亲属选定的医院,服务商为您或您的指定亲属提供门诊预约服务,该服务将占用本手册服务项目内“专家或特需门诊预约协调”服务使用次数;
- c. 就诊前 1 日,服务商健康专员致电您或您的指定亲属确认就诊当日陪诊服务的等候地点,时间等细节;

- d. 就诊当日，导医专员在约定地点等候您或您的指定亲属提供陪诊服务；您或您的指定亲属须携带相关身份证件前往医院指定地点挂号就诊；
- e. 就诊后，如主诊专家开具入院通知单，在收到入院通知单后 8-10 个工作日服务商为您或您的指定亲属协调住院，便于进行手术治疗；
- f. 入院前 1 日，服务商健康专员致电您或您的指定亲属确认入院当日的地点，时间等细节；
- g. 入院当日，您或您的指定亲属须携带相关身份证件前往医院指定地点办理入院手续。

若有服务商国内网络医院（附录一）入院通知单，按以下流程提供服务：

- a. 8-10 个工作日内服务商为您或您的指定亲属协调住院，便于进行手术治疗；
- b. 入院前 1 日，服务商健康专员致电您或您的指定亲属确认入院当日的地点，时间等细节；
- c. 入院当日，您或您的指定亲属须携带相关身份证件前往医院指定地点办理入院手续。

3) 服务完成后，服务商将对本次服务满意度进行调查回访。

【注意事项】

- 1) 您或您的指定亲属在申请本项服务时需邮件或者快递的方式提供二甲以上医院确诊患有指定疾病的病历资料。
- 2) 如由于您或您的指定亲属患有传染性疾病而致综合性医院不能收治入院，我司及服务商不负有任何责任。
- 3) 我司及服务商对医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，不负有任何责任。
- 4) 如就诊医院主诊医生判断您或您的指定亲属无入院或手术指征，服务商无法提供本项服务。
- 5) 本项服务不可指定专家级别。
- 6) 如您或您的指定亲属要求医院的床位紧张，本服务将授权服务商为您或您的指定亲属调剂至服务商网络内同级别其他医院提供该服务。
- 7) 您或您的指定亲属入院后与医院产生的医疗问题或纠纷，我司及服务商不再予以协调并不负有任何责任。
- 8) 您或您的指定亲属要求入院的医院如遇以下任一情形，将按照无入院通知单的情况进行安排：
 - a. 未开具入院通知单；
 - b. 开具的入院通知单非您或您的指定亲属要求入院的医院；
 - c. 要求入院的医院不在服务商网络医院内。
- 9) 如您或您的指定亲属没有入院通知单，且本手册服务项目内“专家或特需门诊预约”服务之前已经使用，则服务商无法提供本项服务。
- 10) 您或您的指定亲属申请住院、手术协调服务后如因故需临时取消或改约，应在服务商尚未通知您或您的指定亲属就诊医院、专家和就诊时间等信息前拨打服务专线取消服务或变更服务时间。**如遇到以下情形**

则此次服务视为已使用：

- a. 因您或您的指定亲属个人原因未提前致电取消或变更服务；
 - b. 服务商已经预约成功并通知到您或您的指定亲属就诊医院、专家和就诊时间等信息后，您或您的指定亲属再取消或变更该服务的；
 - c. 因您自身原因造成服务商服务无法正常提供。
- 11) 因您或您的指定亲属不能提供或提供了错误的相关资料（例如服务商或医院所需各种身份证明、费用、病史资料等）而导致服务无法提供或发生延误、偏差的，相应责任由您或您的指定亲属自行承担。
- 12) 部分地区的部分医院在入院或就诊时可能需要您或您的指定亲属提供相关证件原件，如由于您或您的指定亲属不愿意提供相关证件令服务商无法进行陪诊，相应责任将由您或您的指定亲属自行承担。
- 13) 服务中包含的陪诊服务不可单独使用。
- 14) 本服务中的手术指的是住院手术，门诊手术不属于本项服务范围。

4.6. 导医服务

在服务等待期届满次日起，当您或您的亲属经专科医生首次确诊罹患指定疾病时需要导医服务时，可由您本人通过拨打服务专线获取导医服务。服务商将为您或您的指定亲属提供就医过程中包括挂号、送检、取化验单、付费、取药等协助服务，节省您的宝贵时间，提供就医便利。请您至少提前2个工作日申请本服务。

【服务时间】

8:00-20:00(法定春节假期除外)

【服务内容】

导医服务次数：保单有效期内1次。

当您或您的亲属在服务等待期届满后，经专科医生首次确诊罹患指定疾病，若希望获得服务商国内医疗服务网络内（见附录一）的导医服务，可以通过拨打服务专线申请该项服务。

【服务流程】

- 1) 您或您的指定亲属致电服务专线，申请本项服务；
- 2) 服务商健康专员将和您或您的指定亲属本人沟通，确认基本信息和身份并核实您或您的指定亲属申请疾病是否在服务范围内后，介绍基本服务流程；
- 3) 就诊前1日，服务专线健康专员致电您或您的指定亲属，确认导医专员当日等候地点，时间等细节及服务注意事项；
- 4) 导医专员按约定为您或您的指定亲属提供导医导诊服务直至当天就诊结束；
- 5) 导医导诊服务结束。服务完成后，服务商将对本次服务满意度进行调查回访。

【注意事项】

- 1) 请您或您的指定亲属至少提前 2 个工作日拨打服务专线申请本服务。
- 2) 导医服务，单次服务最长不超过 1 个工作日，最晚结束时间不超过当天 24 点，且只能在医院范围内为您提供导医服务。
- 3) 若因政府监管制度的限制，必须由您或您的指定亲属亲自办理相关服务，则需本人自行前往办理。
- 4) 若因您或您的指定亲属无法在导医服务时提供有效证件进行核对，或证件信息与预约时提供的不符，而造成服务无法进行的，我司及服务商不承担相应责任，且视同服务已享受。
- 5) 导医服务取消必须在就诊前一个工作日由您或您的指定亲属通过拨打服务专线进行取消，否则视同服务已享受。
- 6) 导医专员负责协调门诊挂号、住院、手术、入院协调等对接工作，您或您的指定家属不可要求导医人员做其他事项。
- 7) 导医专员为您或您的指定家属提供门诊就医、住院及手术协调等协助服务直至客户顺利就医、住院，导医专员即可离开。
- 8) 如您或您的指定家属提供必要的材料，如诊断证明、病例、检查报告等，导医专员将会提供更好的建议和完成协调服务。
- 9) 供应商一旦为您或您的指定家属预约成功后，您或您的指定家属需按预定的时间到达预定的医疗机构就诊，若因您或您的指定家属无法前往就诊或迟到，或您或您的指定家属没有保持通讯畅通而联系不到您或您的指定家属，导致无法当天就诊，将视为服务成功并计入服务次数。

4.7. 专家会诊协调（国际）

在服务等待期届满次日起，当您或您的指定亲属首次确诊罹患指定疾病，希望获得海外医疗机构的专业医学服务意见，可由您本人通过拨打服务专线申请该项服务。

【服务时间】

8:00-20:00 (法定春节假期除外)

【服务内容】

专家会诊协调（国际）次数：保单有效期内1次

- 1) 当您或您的指定亲属在服务等待期届满后，经专科医生首次确诊罹患指定疾病，若希望获得服务商海外服务网络内医疗机构的专业医学服务意见，可以通过拨打服务专线申请该项服务。
- 2) 服务商收到您或您的指定亲属的服务需求后，根据病情为您或您的指定亲属甄选并推荐3家最为合适的海外医疗机构，您或您的指定亲属可参考海外医院列表。您或您的指定亲属的疾病医疗记录将送往其中一家您选择的医疗机构，之后您或您的指定家属将收到一份由该医疗机构出具的完整的会诊报告。

【服务流程】

- 1) 您或您的指定亲属可致电服务专线，提出专家会诊协调（国际）需求；
- 2) 服务商健康专员将和您或您的指定亲属沟通，确认基本信息和身份，核实您或您的指定亲属申请的疾病是否在服务范围内；
- 3) 在确认可享受服务后，服务商将甄选三家海外医疗机构供您或您的指定亲属选择。您或您的指定亲属可从中选择一家海外机构进行专家会诊。同时，您或您的指定亲属将与服务商签署《专家会诊意见协调服务责任免除声明书》；
- 4) 服务商将完整的疾病资料进行整理及翻译，并发送至您或您的指定亲属选定的医疗机构。在12-18个工作日内，您或您的指定亲属将收到来自海外医疗机构的会诊报告；
- 5) 若有需要，您或您的指定亲属可致电服务专线，要求服务商健康专员安排会诊报告解读。
- 6) 服务完成后，服务商将对本次服务满意度进行调查回访。

【注意事项】

- 1) 申请专家会诊时您或您的指定亲属需邮件或快递提供罹患之疾病的二甲及以上医院的病例或诊断报告，以使健康专员及时判断该疾病是否在专家会诊服务范围内。
当确定您或您的指定亲属罹患的指定疾病在专家会诊服务范围内后，您或您的指定亲属必须提供至少最近半年内的就医记录,包括但不限于门诊病历, DICOM 格式影像学 U 盘拷贝或光盘（包括 X 线、CT、MRI、PET-CT 等）、放疗记录（如果有最好提供开始时间、放疗方式、靶区边界、射线类型、剂量等）、目前口服药物的名称、剂量和用法等，出入院小结等。
- 2) 您或您的指定亲属提供的资料以电子版本为佳，建议您或您的指定亲属向就诊的医院相关科室医师协商索要。
- 3) 专家会诊报告的出具时间为您或您的亲属将完整的医疗记录提供给服务商并选定诊疗机构后的12-18个工作日内。如过程中有医疗资料补充，则时间另计。
- 4) 如在专家会诊过程中诊疗机构需补充相关资料，若因您或您的亲属不能提供而导致该机构不能如约提供服务，我司及服务商不承担相应责任。
- 5) 医疗机构出具的专家诊疗意见书由医疗机构对您或您的亲属负责，我司及服务商不承担任何责任。服务商出具的意见书解读报告、健康资讯等一切信息，包括但不限于资讯、数据、评估结果等仅是作为建议性内容，无法取代医学诊断或处方，亦不能作为诊断及医疗的依据。
- 6) 专家会诊报告仅供您或您的亲属参考，不作为相关保险合同理赔依据。
- 7) 当您或您的指定亲属在选定了海外医疗机构后，本服务不可取消，否则视为服务已经使用。
- 8) 对您或您的指定亲属在服务等待期届满前确诊罹患指定疾病，我司有权拒绝提供本服务。

4.8. 海外就医协调（以下简称“海外就医”）

在服务等待期届满次日起，当您或您的指定亲属罹患指定疾病，希望获得服务商国外网络医院列表中海外医疗机构的就医服务，可由您本人拨打服务专线申请该项服务。

【服务时间】

8:00-20:00(法定春节假期除外)

【服务内容】

海外就医协调服务次数：保单有效期内1次

服务商收到您或您的指定亲属的服务需求后，将根据实际病情为您或您的指定亲属提供海外就医协调安排。包括病历资料收集、整理、翻译、辅助邮寄；筛选专家、预约专家推荐；医院评估预约；费用预估；医疗签证辅助办理；国外支付指导；国外生活医疗指导；机场接送机服务；海外医疗或生活陪同翻译；国外病历资料申请获取；医疗结算指导等。

【服务流程】

- 1) 您或您的指定亲属需提前1-3月拨打服务商的服务专线进行预约，健康专员在线核实您或您的指定亲属的身份，核实后要求提供病例资料，以便核实您或您的指定亲属申请的疾病是否在服务范围内。
- 2) 健康专员将在2个工作日内回电，告知疾病核实情况。若确认属于服务范围，健康专员将跟进填写个人信息资料，并请您或您的指定亲属同步签署《海外就医协调服务委托协议》及《接受海外就医协调服务的声明及确认》。
- 3) 您或您的指定亲属将完整的既往病历提交服务商，服务商根据资料推荐三家合适的海外医院机构供选择。
- 4) 服务商根据您的指定亲属的选择，进行病历收集、整理、翻译并寄往选定的海外医院。
- 5) 10个工作日内为您或您的指定亲属预约就医医院，确认就诊时间。
- 6) 15个工作日内服务商为您或您的指定亲属提供医疗签证邀请函。
- 7) 您或您的指定亲属获得签证后，做好出发准备。
- 8) 服务商为您或您的指定亲属提供出行手册及当地服务人员信息。
- 9) 抵达海外，服务商为您或您的指定亲属安排当地服务人员提供接机服务。
- 10) 就医期间，服务商当地服务人员为您或您的指定亲属免费提供合计16小时的医疗翻译服务，免费8小时的生活翻译服务。
- 11) 结束就医，服务商当地服务人员为您或您的指定亲属提供海外当地送机服务。
- 12) 您或您的指定亲属回国后，服务商与您或您的指定亲属结算由服务商代为垫付且需由客户自行承担的费用。

13) 服务完成后, 服务商将对本次服务满意度进行调查回访。

【注意事项】

- 1) 医疗或生活陪同翻译时间的计算方法是: 从服务商当地客服专员面见您或您的指定亲属开始计时, 到服务完成离开您或您的指定亲属为止, 不足一个小时的按照一个小时计算。**超过时限的按照每小时150美元或等值人民币的费用与翻译自行进行结算。**
- 2) 如果您或您的指定亲属病情需要, 服务商可帮助您或您的指定亲属申请签证延期。**此项签证费用由您或您的指定亲属自行支付, 签证延期是否能够获得批准的决定权在当地政府官员, 我司及服务商不做任何承诺。**
- 3) 海外就医安排只提供就医过程中的预约及协调服务, 并不涉及医疗费用。海外医疗费用远远高于国内, 您或您的指定亲属在海外就医期间所有检查和治疗的费用需由您或您的指定亲属自行承担并直接交付海外医院。确认前往海外意味着您或您的指定亲属已经认真评估了自己的经济支付能力, 并能够支付在海外治疗期间的所有医疗费用。如海外医院在没有收到您或您的指定亲属足额预付费、或当您或您的指定亲属在海外因不能按时缴纳医疗或诊疗费用等, 导致本项服务不能进行, 由此而产生的任何后果将由您或您的指定亲属自行承担责任, 我司及服务商不负有任何责任。同时, 本项服务视为已使用。
- 4) 您或您的指定亲属到达海外后, 应该遵守海外法律、法规, 尊重海外医院的各项规章制度。
- 5) 您或您的指定亲属与服务商签订《海外就医协调服务委托协议》及《接受海外就医协调服务的声明及确认》后, 此服务不得取消。另外如因您或您的指定亲属自身原因造成服务商已启动本项服务, 但无法正常完成本项服务的, 本项服务视为已使用, 计入服务次数。
- 6) 您或您的指定亲属应该尊重医院的所有工作人员, 不允许有任何冒犯、暴力等行为。否则, 医院有权拒绝对您或您的指定亲属的治疗, 您或您的指定亲属的行为触犯当地医院规章制度及当地法律的, 您或您的指定亲属需要自行承担所有的法律后果, 我司及服务商不负有任何责任。
- 7) 当医疗机构被选定, 具体诊疗结果由该医疗机构负责, 我司及服务商不负有任何责任。
- 8) 对您或您的指定亲属在服务等待期届满前确诊罹患指定疾病, 我司有权拒绝提供本服务。

4.9. 上门护理康复指导

在服务等待期届满次日起, 当您或您的指定亲属经专科医生确诊首次罹患指定疾病, 可由您本人拨打服务专线就该指定疾病申请本项服务。服务商专业护师将根据身体情况为您或您的指定家属进行护理指导, 以利于更好的康复, 如鼻饲、喂食、床上翻身、肌肉按摩、口腔护理、尿管留置护理、温水擦浴等基础护理指导。

【服务受理时间】

8: 00-20: 00 (法定春节假期除外)

【服务时间】

9:00-18:00(法定节假日除外)

【服务内容】

上门护理康复指导服务次数：保单有效期内 2 次

当您或您的指定亲属在服务等待期届满后，经专科医生首次确诊罹患指定疾病，若希望获得服务商国内医疗网络内的上门护理康复指导服务，可以拨打服务专线申请该项服务。

【服务流程】

- 1) 您或您的指定亲属需提前 7 个工作日拨打服务专线，申请本项服务；
- 2) 服务商健康专员和您或您的指定亲属沟通，确认身份，了解您或您的指定亲属申请的指定疾病是否在服务范围内；
- 3) 确认疾病属于服务范围后，服务商将联系您或您的指定亲属，约定上门护理康复指导的时间和地点。除您特殊约定要求外，一般可以 5 个工作日内安排上门护理康复指导服务；
- 4) 服务商专业护师在约定时间内上门进行护理指导；
- 5) 在为您或您的指定亲属提供护理康复指导之前，请您或您的指定亲属签署《上门护理康复指导风险告知书》；
- 6) 服务商专业护师将按照护理计划指导您或您的指定亲属或者保姆进行操作，康复护理指导时间为每次 60 分钟。
- 7) 服务完成后，服务商将对本次服务满意度进行调查回访。

【注意事项】

- 1) 本项护理康复指导不包含任何有创的护理指导，如换药、压疮护理、气管切开护理等。
- 2) 申请时您或您的指定亲属需提供所患指定疾病的二甲以上医院的病例或诊断，以方便服务商健康专员及时判断该指定疾病是否在本项服务范围内。
- 3) 考虑到医疗护理的特殊性，服务商专业护师上门时，将向您或您的指定亲属提供护师资质证明，并验证身份，请您或您的指定亲属亲笔签署《上门护理康复指导风险告知书》后提供康复护理指导服务，指导过程中均须有您或您的指定亲属或指定授权人在场，以避免发生意外的责任纠纷。
- 4) 您或您的指定亲属申请上门护理康复指导服务后如因故需临时取消或改约，应在服务商尚未与您或您的指定亲属确认上门服务时间前取消服务或变更服务时间。如遇到以下情形则此次服务视为已使用：
 - a. 因您或您的指定亲属个人原因未提前致电取消或变更服务。
 - b. 服务商已经预约成功并与您或您的指定亲属确认上门服务时间等信息后，再取消或变更该服务的。
 - c. 因您自身原因造成服务商服务无法正常提供。

5) 所有的康复指导建议为日常护理建议，不得被视为医疗行为。

五. 服务声明

5.1. 当出现以下情况时，您将不再享受本手册之任何服务：

- 5.1.1 保险合同中止、失效、满期、终止等保险合同处于非有效状态期间；
- 5.1.2 保险合同不再符合提供本服务的条件；
- 5.1.3 本服务各项服务次数使用完毕；
- 5.1.4 保险合同处于犹豫期内；
- 5.1.5 本服务处于服务等待期；
- 5.1.6 其他特别约定。

5.2. 本服务为服务商提供给被保险人的增值健康服务，其诊疗、诊断结果仅供您个人参考，并不能作为我司做出任何保险合同理赔决定或要求我司更改理赔决定的依据。

5.3. 本服务是提供给符合相应标准的保险合同之被保险人的增值服务，具体服务和免责条款以刊登在我司官方网站【<http://www.metlife.com.cn/>】的最新《都会康悦专属服务手册》为准。我司可能会不时更新《都会康悦专属服务手册》，并通过将其刊登在我司官方网站的形式向您告知。

5.4. 如被保险人为未成年人，服务预约应由保单的投保人或未成年人的法定监护人来申请。

5.5. 在预约过程中，请您务必保持通讯畅通，否则我司将不承担由此带来的一切损失。

六. 免责条款

6.1. 我司将按照相关法律法规依法保护您的个人信息安全，但以下情形下的信息披露和提供，我司将不承担相关法律责任：

- 6.1.1 您将您的信息自愿主动告知或提供给他人过程中导致的个人信息泄露。
- 6.1.2 根据相关法律法规，法院或仲裁机构的命令或裁决，政府相关部门的命令或要求而在必须披露的范围内进行的信息披露。
- 6.1.3 任何由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的您个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等。
- 6.1.4 如果您在共享环境下或在电脑被远程监控的情况下登录大都会人寿，由此造成的损失我司不承担责任。
- 6.1.5 我们根据您的预约申请，在协调服务商或其他第三方机构为您提供本服务时将在必须披露的范围内对您的个人信息进行披露。
- 6.1.6 相关法律法规规定的其他情形。

- 6.2. 在提供任何一项服务时，如我们查明正在要求或享受服务者并非您本人，有权立即拒绝提供任何服务。
- 6.3. 除法律另有规定之外，您授权我司基于为您提供更优质服务的目的，向我司因服务必要开展合作的伙伴提供、查询、收集您本人的信息。该信息可能包括但不限于您本人的身份信息、联系方式、医疗健康信息及其他与您本人相关的信息。为确保您信息的安全，我司对上述信息负有保密义务，并尽最大努力采取各种措施保证信息安全。
- 6.4. 您授权我司为提供相关增值服务，处理您（包括您所代表的自然人）及您亲属的个人信息、您所提供的不满十四周岁的未成年人的个人信息，并将前述个人信息全部或部分共享或提供给服务商（授权服务商详细信息可至官网下载相关服务手册查询：[【https://www.metlife.com.cn/customer-service/download-center/】](https://www.metlife.com.cn/customer-service/download-center/)）。如需了解授权服务商详细信息或我司个人信息处理规则，请您访问官网隐私政策：[【https://www.metlife.com.cn/privacy-policy/】](https://www.metlife.com.cn/privacy-policy/)。
- 6.5. 您确认在提供亲属个人信息前，已取得其授权，同意我司处理其个人信息。若该亲属是不满十四周岁的未成年人，您确认您是该未成年人的监护人或已取得其监护人的授权，同意我司处理该未成年人个人信息。
- 6.6. 我们尊重并保护您的隐私权，未经您许可我们不会将任何与您相关的信息泄露给第三方。为了更好的为您提供服务，服务商可能会向您询问姓名、性别、电话号码、地址等诸多信息，您有权决定是否提供相关信息，但由于信息不全导致的损失将由您自行承担。
- 6.7. 由于您提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的各种资料，而导致本手册上某些服务发生缺失、偏差或延误，相应责任将由您自行承担。
- 6.8. 对于我们合理控制范围以外的各种原因，包括但不限于自然灾害、罢工或骚乱、物质短缺或定量配给、暴动、战争行为、政府行为、通讯或其他设施故障或严重伤亡事故等，致使本手册各项服务延迟或未能履行的，我们不负任何责任。
- 6.9. 本手册未涉及的问题参见国家相关法律法规；当本手册与国家法律法规冲突时，以国家法律法规为准。
- 6.10. 本服务由与我司合作的服务商为您提供，若您或您的亲属与服务商或相关医疗机构因服务而产生任何异议或纠纷，请直接与服务商或医疗机构沟通并协商解决，我司会尽力协助您维护合法权益。
- 6.11. 当您或您的亲属选择医疗机构进行各项服务时，具体诊疗结果和相关的医疗责任由该医疗机构负责解释和承担。

【大都会人寿微客服】

微信识别小程序码，优享一键“拨打热线”功能，快捷申请增值服务！



您有任何疑问或意见，可致电我司全国统一服务（投诉）热线：400-818-8168，我们非常乐意为您提供专业、周全的服务。

中美联泰大都会人寿保险有限公司

附录一

服务商服务网络列表
专家或特需门诊预约协调、住院预约协调、手术预约协调、导医服务专用

注：此列表仅供您申请服务项目时参考。服务商可以根据实际情况对医院列表进行调整，请您在申请服务时向服务商征询具体医院信息。



请扫码查看网络

附录二

专家会诊协调（国际）服务医院列表

注：此列表仅供您申请服务项目时参考。服务商可以根据实际情况对医院列表进行调整，请您在申请服务时向服务商征询具体医院信息。



请扫码查看网络

附录三

海外就医协调医院网络列表

注：此列表仅供您申请服务项目时参考。服务商可以根据实际情况对医院列表进行调整，请您在申请服务时向服务商征询具体医院信息。



请扫码查看网络

附录四

上门护理康复指导服务覆盖区域

注：此服务区域仅供您申请服务项目时参考。服务商可以根据实际情况对服务城市和服务范围进行调整，请您在申请服务时向服务商征询具体信息。



请扫码查看覆盖区域